SJYHT-137-202609-XXX

政府采购合同　　合同编号：CPAMU202609061

陕西省交通医院
临床药学管理信息系统
售后运维服务采购项目

采购人：陕西省交通医院

供应商：四川美康医药软件研究开发股份有限公司

甲方：陕西省交通医院

住所地：西安市大学南路 276 号

法定代表人：杜建革

乙方：四川美康医药软件研究开发股份有限公司

住所地：成都市高新区天府大道 1480 号德商国际 A 座 3 层

法定代表人：赖琪

为了保证甲方医院临床药学管理信息系统稳定、可靠的运行，并能及时解决系统运行中可能出现的故障，甲乙双方依据国家有关法律规定，经过平等协商，就甲方临床药学管理信息系统维护达成如下协议。

第一条　维护服务内容

乙方负责甲方在用的、由乙方提供的临床药学管理信息系统（详见附件 1《临床药学管理信息系统维护范围清单》，以下简称：已有软件系统）的维护工作， 具体服务内容如下：

序号	服务项目	服务内涵	服务方式	服务频次/次数要求
1	信息系统基础运维服务	1. 上表所列全部系统模块的软件操作指导、故障排查、bug 修复、配置管理服务，重点覆盖处方审核、药品专项管控等核心功能； 2. 系统死机、数据错误、处方审核失效、预警异常、用药指导单生成失败等全场景故障处置； 3. 系统运行环境适配、显示异常、运行效率降低等问题的优化处置，确保系统响应流畅； 4. 系统与院内其他信息系统接口运维、适配调整、故障修复，确保药学数据流转全流程畅通； 5. 系统终端设备、服务器运行状态的定期巡检与隐患排查。	7×24 小时热线服务、安全远程运维服务、现场驻场/上门服务	不限次数，全时段响应，确保临床用药相关故障优先处置
2	数据库专项运	1. 每月开展数据库全量巡检，包括服务器系统日志、磁盘空间、CPU/内存使用率、数据库表空间、数据文件大小、数据库运行日志、异常操作审计日志等，重	热线服务、安全远程	不限次数，每月至少 1 次

	维服务	点检查药学数据完整性与安全性； 2. 每季度完成数据库安全加固、高危漏洞修复，确保数据库符合等保合规要求及药事数据安全规定； 3. 提供同版本数据库迁移、数据备份与恢复服务，配合采购人完成数据备份有效性验证，重点保障处方数据、患者用药信息、药品信息的安全性； 4. 针对巡检发现的问题，完成数据库性能优化、参数调整，保障数据库持续处于最佳运行状态，支撑处方审核等核心功能高效运行； 5. 数据库故障的应急处置，保障药学数据不丢失、不泄露、不篡改，确保药事管理数据可追溯。	服务、现场服务	全量巡检，每季度至少 1 次性能优化，每年至少 2 次备份恢复演练，每半年完成 1 次药品数据库完整性核查
3	信息系统升级与合规更新服务	1. 依据国家、省、市卫健、医保、网信等部门新增或变更的政策法规、药事管理标准，结合《全国公立医疗卫生机构药品使用监测管理标准》要求，及时完成系统的合规性适配与更新服务，确保系统符合最新监管要求； 2. 提供系统同版本内的免费升级、功能优化服务，重点优化处方审核规则、统计分析功能，组织专业技术人员完成升级方案制定、测试、上线全流程工作，确保升级过程不影响医院正常药学业务； 3. 定期完成系统安全补丁、漏洞修复包的安装与调试，每月完成高危漏洞排查与修复； 4. 配合采购人完成网络安全等级保护测评、药事管理专项检查、医保检查等相关工作，完成对应整改与系统适配； 5. 及时更新药品数据库，包括药品说明书、药物相互作用、超说明书用药、儿童/妊娠哺乳用药等权威数据，确保处方审核的准确性。	现场服务为主、远程辅助	不限次数，每月至少 1 次安全补丁更新，政策/标准变更后 10 个工作日内完成合规适配，药品数据库每月至少 1 次常规更新，紧急药品信息 24 小时内完成更新
4	网络	1. 严格根据《网络安全法》《数据安全法》《个人	远程服	不限次

	安全与数据安全服务	信息保护法》《医疗卫生机构网络安全管理办法》及药事管理相关法律法规，为医院提供全流程网络安全与数据安全服务； 2. 网络安全服务包含且不限于：漏洞修复、安全问题整改、安全风险排查、入侵检测与防御等服务，重点保障系统核心数据传输安全； 3. 数据安全服务包含且不限于：数据加密、数据备份与恢复、数据库安全审计、药学数据全生命周期保护、患者用药信息保护等服务，确保数据符合药事管理与医保数据安全要求； 4. 配合采购人完成数据安全检查、网络安全审计、等保测评、药事管理专项检查等相关工作，提供技术支撑与整改服务； 5. 规范远程运维操作，所有远程操作全程留痕，审计日志留存不少于 6 个月，杜绝非法远程访问。	务、现场服务	数，每月至少 1 次安全风险排查，每季度至少 1 次数据安全专项检查
5	人员培训服务	1. 针对医院药剂科管理人员、药学操作岗、信息科技术岗，分别制定差异化培训计划，编制标准化培训教材与操作手册，结合系统药学专业特性设计培训内容； 2. 培训内容包括系统操作规范、处方审核流程、药品专项管控操作、常见故障处置、药事合规要求、数据安全与患者信息保护、应急处置流程、药品数据库查询使用等； 3. 培训完成后组织考核，确保参训人员掌握对应技能，能熟练操作系统完成药学相关工作； 4. 针对系统升级、新功能上线、新员工入职、政策调整等场景，提供即时专项培训服务，重点覆盖处方审核规则、药品管控要求等更新内容。	现场培训、远程线上培训	全年累计培训不少于 20 学时，集中培训不少于 2 次，专项培训不限次数，新员工入职培训随到随学
6	应急保障	1. 针对系统瘫痪、重大数据安全事件、网络攻击、核心接口中断、处方审核失效等突发场景，制定专项	现场驻场服	每年不少于 2 次应

	服务	应急预案，明确应急处置流程、责任人员、处置方案，结合药学业务特点优化应急措施； 2. 每年联合采购人组织不少于 1 次应急演练，优化应急预案，重点演练系统业务中断、数据泄露、药品管控失效等场景的处置，提升应急响应能力； 3. 医院就诊高峰、节假日等特殊时段，提供专属保障服务，提前完成系统巡检、药品数据库核查，全程值守保障系统稳定运行，确保处方点评、药品管控功能正常。	务、7×24 小时应急响应	急演练，特殊时段按需提供驻场保障，重大药事活动全程驻场支撑
7	服务器端国产化替代专项技术服务	1. 国产化适配前置评估：针对采购人服务器端国产化替代建设需求，完成现有信息系统全模块、全功能的国产化环境兼容性评估，覆盖国产服务器硬件、服务器操作系统、数据库、中间件的全栈适配性分析，结合药学系统特性出具完整的《系统国产化适配评估报告》《国产化迁移实施方案》《业务割接与风险应急预案》； 2. 原厂级适配改造开发：针对评估发现的兼容性问题，提供系统源代码级的适配改造、功能优化、接口重构服务，重点保障处方审核、药品数据库、统计分析等核心功能在国产化环境下全功能正常运行、业务流程无断点、数据交互无异常，同时保障系统与院内现有及新增信创/非信创系统、外部系统的互联互通，适配改造后系统性能不低于原有非国产化环境水平； 3. 国产化迁移与割接实施：配合采购人完成国产化测试环境搭建、全量功能测试、压力测试、兼容性测试、安全测试，制定分阶段、零风险的业务割接方案，割接操作安排在非业务高峰时段（夜间、节假日），全程派驻技术人员现场值守，保障迁移过程数据零丢失、零泄露、零篡改，业务中断时长符合医院药学管理安全要求，如出现异常立即启动回滚预案，保障临	现场服务为主、远程辅助服务、专项驻场服务	按需提供全流程服务，服务期内不限响应次数；适配评估与方案编制须在采购人提出需求后 15 个工作日内完成；迁移实施全流程须配合采购人信创建设时限要求完成；迁移完成后每月至少 1

		床用药连续性； 4. 国产化环境专项运维保障：系统迁移至国产化服务器环境后，提供专属专项运维服务，包括国产化环境下系统日常巡检、性能优化、故障排查处置、安全补丁适配、漏洞修复、合规性升级，建立国产化环境专属运维台账，针对国产化平台特性优化运维流程，重点保障药品数据库稳定运行，确保系统在国产化服务器环境下持续稳定运行； 5. 合规适配与测评支撑：配合采购人完成信创建设合规验收、网络安全等级保护测评、药事管理专项检查、医保数据安全检查等相关工作，提供系统国产化适配证明、测试报告、技术支撑及整改服务，确保系统符合国家及地方相关政策要求； 6. 国产化专项培训：针对国产化服务器环境下的系统运维、操作使用、故障应急处置，为采购人信息科技术人员、药学操作岗、管理人员提供专项定制化培训，编制专属培训教材，确保参训人员掌握对应技能，能熟练开展国产化环境下的药学相关工作。		次国产化环境专项巡检，每季度至少1次性能优化
8	运维报告服务	1. 每季度、每年提交阶段性运维报告，年度报告须包含全年服务总结、系统运行评估、安全合规情况、下一年度运维优化方案等； 2. 重大故障、专项工作单独提交专项报告。	书面盖章报告、电子文档	每季度1次季报，每年1次年报，专项报告按需提交

第二条　甲方责任及义务

1. 甲方应按本合同约定及时向乙方支付维护费。
2. 甲方应发现故障后及时向乙方发出维护服务要求。
3. 甲方应向乙方提供相关软件系统正常使用和维护的环境。
4. 甲方所提维护服务需求内容应符合合同约定，符合国家相关规定。
5. 甲方应安排专人配合乙方运维工程师的维护工作，协助乙方进行需求调研及分析，向

乙方提供维护服务所需的必要支持，并对乙方的维护服务过程、结果进行监督、检查、确认、评价。

第三条　乙方责任及义务

1.专人负责：乙方应指派经验丰富的运维工程师来承担甲方医院信息管理系统的具体维护工作；乙方服务人员应保证相对固定,如需更换人员需提前征得甲方同意。

指定联系人：乙方指定【井荣成】为联系人，全权负责日常服务合作事宜，乙方指定联系人发生变化时，应提前【15】个工作日内书面通知甲方。

2.运维响应：乙方应为甲方提供全年7*24小时的电话技术支持、远程网络协助及一次现场服务；电话服务专线：【18700790736】。乙方在合同服务期内按附件2《医院信息系统故障分级标准及响应时间明细表》为本合同约定的甲方信息已有软件系统提供合同约定的维护或故障维修，直至系统恢复正常运营。

3.维护记录：在本合同约定的维护期限内，乙方应建立完善的维护记录管理体系，对于任何维护任务，乙方服务人员应严格填写维护记录单并交由甲方相关负责人审批，每次服务还应由甲方进行评价；服务产生的相关文件应及时归档且双方同时备案。

4.巡检：乙方应每季度提供至少【1】次现场/远程巡检，对相关的软件系统巡检，优化软件系统运行，同时做好相关软件系统运行使用情况的记录；对可能存在的隐患及出现的故障提出解决方案，在征得甲方同意后进行软件系统优化；另外，乙方应根据实际需要，对甲方信息中心工作人员进行维护方案的培训及实际操作的指导。

5.数据安全及保密：乙方在软件系统维护过程中，应协助甲方提前做好相关数据的备份工作，保证数据安全，并且做好相关数据及资料的保密工作；未经甲方允许，乙方不得将相关数据及资料带走、传播或它用。

第四条　不可抗力条款

1.乙方对甲方在使用相关软件系统的过程中，因设备故障、病毒等造成的系统故障、数据丢失，以及因相关软件系统误用、毁损、遗失、被盗或其他不可抗力造成的损失双方均不承担责任，乙方积极协助甲方处理此类问题。

2.由于特殊情况（非乙方原因所致）及不可抗力造成维护服务拖延或不能正常进行，甲乙双方应按实际情况重新调整维护服务时间和内容，双方同意后执行。

第五条　保密条款

1.乙方负责对甲方的所有业务及软件系统数据进行保密，不得以任何形式泄露给第三方；保密时效和机密性质认定应参照同行业有关规定。

2. 本协议所述之保密信息系指本协议条款的全部内容，本协议签订及履行情况，以及甲、乙双方通过签订及履行本协议而获知的对方或对方关联公司尚未公开的任何信息，包括但不限于：甲方医疗信息、经营信息、患者信息、相关知识产权内容、业务规划与计划、生产经营业绩与财务数据、现有及预期的客户和供应商信息、财务信息、人力资源资料、业务运作文件，技术资料与创意、设计、处理流程、技术与集成方案、实施计划、咨询报告、计算机程序（包括源程序与目标代码），以及其他类似的信息。如乙方泄露甲方以上信息，需承担全部法律责任。

3. 甲、乙双方均有义务对上述保密信息履行保密义务，未经对方同意，另一方不得向任何第三方披露或者透露任何保密信息，以及将任何保密信息用于与本协议无关的其他任何用途，亦不得依据披露方提供的任何保密信息向本协议以外的任何第三方做出任何建议，但双方向各自的外部顾问，如律师事务所、会计事务所、审计事务所或公司披露以及根据各级有管辖权的立法、司法、行政机关或证券市场主管机构的要求披露除外。

4. 任何一方违反保密义务，应向守约方赔偿由此造成的一切损失，并承担相应法律责任。

5. 本条款不因本协议的无效、解除、终止而失效。

第六条　知识产权

1. 供应商须保证，其提供的运维服务、软件更新、升级服务及相关技术成果，不会出现任何第三方提出侵犯其专利权、商标权、著作权或其他知识产权的主张或诉讼，如发生前述情形，由供应商承担全部法律责任，并赔偿采购人因此遭受的全部经济损失。

2. 本项目涉及系统的软件著作权、知识产权归原权利人所有，供应商仅可基于本项目运维服务目的，在采购人授权范围内使用相关软件及技术资料，不得擅自复制、分发、转让、反编译、反向工程，不得用于任何其他用途。

3. 服务期内，采购人基于系统使用产生的全部医疗数据、业务数据、患者个人信息等所有数据的所有权、使用权均归采购人所有，供应商不得主张任何权利，不得擅自使用。

4. 若供应商在服务过程中为采购人提供定制化功能开发、专属政策适配升级、技术方案的，则相应知识产权归采购人所有。但供应商原有知识产权仍归供应商所有。

第七条　服务期限及地点

1. 服务期：本项目服务期限为 1 年，自合同签订之日起计算。

2. 合同部履行地点：陕西省交通医院指定地点

第八条　服务费及付款方式

服务费（每年）：（大写）：伍万捌仟元整（小写：58,000.00 元），不含税金额：（大

写）：伍万肆仟柒佰壹拾陆元玖角捌分（小写：54,716.98 元）。其中包含：合理用药监测系统 V4.3 和 PASS 临床药学管理系统 V3.0 的数据维护服务费用：（大写）：贰万玖仟整（小写：29000.00 元），合理用药信息支持系统网络版 V3.4 的软件使用许可和数据维护费用：（大写）：贰万玖仟整（小写：29000.00 元）。

合同签订生效后，共计分为以下两次进行付款：

1.第一次付款：合同生效起【5】个工作日内，乙方在甲方付款前【5】个工作日内以甲方提供的开票信息向甲方开具合同总价款（包含增项）服务费发票，甲方于收到乙方开具的发票后【7】个工作日内，通过【银行转账】方式向乙方指定账户支付合同总价款（含税）的【50】%，即人民币【29,000.00】元（大写：贰万玖仟元整）。

2.第二次付款：服务期满后，经甲方组织相关专业人员依据考核评价标准（详见附件 3《信息系统售后运维服务质量评价标准》）对乙方运维服务情况考核验收后，【7】个工作日内根据双方确认的考核验收情况支付。考核评价成绩为优秀（90－100 分），甲方支付合同额（含税）剩余的 50%，即人民币【29,000.00】元（大写：贰万玖仟元整）；考核评价成绩为合格（70－89 分），甲方扣除合同额（含税）的 10%，支付合同额的 40%，即人民币【23,200.00】元（大写：贰万叁仟贰佰元整）；如考核评价成绩为不合格（70 分以下），甲方扣除合同额剩余的 50%。

3.若乙方在甲方付款前未能提供全额合规发票的，甲方有权拒付合同款项至收到相应发票，且不承担任何责任，乙方亦不得以此为由拒绝履行任意合同义务。

第九条 违约责任

1.除不可抗力因素外，因乙方原因造成无法在本合同第三条第 2 款约定的时限内及时响应并排除故障的，逾期责任由乙方承担，每逾期一天乙方按合同总价的【0.5】%向甲方支付违约金，累计逾期超过【30】天或合同期内逾期情形累计出现【10】次的，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除本协议，乙方应按合同总价的【30】%向甲方支付违约金，并承担因此造成的甲方损失。

2.在合同服务期限内，由于乙方服务人员工作而导致甲方数据库受损、数据错误、丢失等，视为乙方严重违约，乙方应按合同总价的【30】%向甲方支付违约金，并依法承担因此造成的甲方经济损失。

3.在合同服务期限内，未经甲方同意，乙方不得转包、分包本合同项下的合同义务，否则甲方有权解除本协议，乙方需按合同总价的【30】%向甲方支付违约金。

4.乙方在上门维护期间其发生任何人身事故或因其自身原因造成甲方设备损坏的，由乙方依法承担相应赔偿责任，给甲方造成其他经济损失的，甲方有权向乙方追偿。

5. 乙方对系统维护期间，应保证甲方的正常使用，因乙方原因中断服务的，最长不得超过【5】天，否则甲方有权单方解除合同，合同自甲方书面解除通知送达乙方之日解除，乙方应按合同总价的【30】%支付违约金，违约金不足以弥补甲方经济损失的，乙方另行依法承担。

6. 对于本合同中需乙方支付的违约金，甲方均有权从未付合同款中直接扣除。

第十条　争议解决

甲乙双方在发生合同纠纷时，应本着互谅互让的原则友好协商解决。若协商不成，双方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 通知及送达

1. 甲乙双方因履行本协议而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料，均应以本协议所列明的联系方式送达，当面交付文件的，在交付之时视为送达；以邮寄方式的，以实际收到日为送达，实际送达日超出 7 日或无法查询投递结果的，均将视为在将通知交寄之后的 7 日按期送达；以电子邮件发送的，邮件发出并到达对方服务器之时视为送达。有关本协议的通知，任何一方向双方在本协议所填写的地址、手机号码、电话号码、电子邮件、微信号等发送的通知，即视为送达。

2. 双方一致认可，在本协议签订后，双方之间的书面通知等文件通过递送、挂号、传真、特快专递等方式发送至协议记载的双方的通讯地址视为送达，且该通讯地址适用争议解决阶段；如果一方故意拒收、找他人代收、邮件被退回或以其他理由逃避接收文件的，所有书面文书自发出之日视为送达。

3. 任何一方的联络方法发生变更的，应在变更之日起 3 个工作日内书面通知对方。在被通知方收到有关通知之前，被通知方根据变更前的联络方法所做出的联络和通讯应视为有效，未及时通知变更情况的一方自行承担由此产生的法律后果。

第十二条　附则

1. 未经双方书面确认，任何一方不得变更或修改本合同。

2. 对于本合同未尽事宜，双方可随时签订补充协议或以附件的形式对本合同中的有关问题作出补充、说明、解释。本合同的补充协议和附件为其不可分的部分，与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同须加盖“骑缝章”，以确保合同的完整。

4. 服务期限满，甲方若需乙方继续提供日常运行维护服务，甲方需与乙方续签技术服务合同，并支付年服务费。

4. 本合同及附件共【17】页一式四份，双方各执二份，甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后，方可生效，均具有同等法律效力。

附件 1：《临床药学管理信息系统维护范围清单》

附件 2：《医院信息系统故障分级标准及响应时间明细表》

附件 3：《信息系统售后运维服务质量评价标准》

（以下无正文）

甲　　方：	陕西省交通医院（章）	乙　　方：	四川美康医药软件研究开发股份有限公司（章）
单位税号：	12610000435201944P	单位税号：	91510100621610899N
单位地址：	西安市大学南路 276 号	单位地址：	成都市高新区天府大道 1480 号德商国际 A 座 3 楼
电　　话：	029-88490077	电　　话：	028-85174760
银　　行：	中国农业银行西安莲湖区支行	开户银行：	成都银行股份有限公司天仙桥支行
账　　号：	2614 2601 0400 17869	账　　号：	51072010219169800019
法定代表人或委托代理人：	辜杜建	法定代表人或委托代理人：	赖琪
指定联系人：		指定联系人：	
邮箱地址：		邮箱地址：	
签订日期：	2026 年 9 月 30 日	签订日期：	2026 年 9 月 25 日

附件 1：临床药学管理信息系统维护范围清单：

陕西省交通医院药学系统汇总表	
信息系统名称	子系统名称
合理用药监测系统 PASSV4.3	1、合理用药检查
	2、药物信息查询
	3、用药指导单
	4、统计分析
	5、自定义功能
	6、PASS 通信平台功能
临床药学管理系统 V3.0	1、病历查看
	2、处方点评
	3、抗菌药物临床应用检测
	4、电子药历
	5、统计报表
合理用药信息支持系统 MCDEXV3.4	1、药品基本信息
	2、药品说明书
	3、药物专论
	4、用药教育
	5、药物相互作用
	6、注射剂配伍
	7、检验值
	8、临床指南
	9、DDD 值
	10、ICD 编码
	11、临床路径
	12、医药公式
	13、MCDEX 时讯
	14、医药法规

附件 2：医院信息系统故障分级标准及响应时间明细表

序号	故障等级	故障情况描述	刚性 SLA 要求
1	一级故障（重大）	1. 系统核心服务瘫痪，导致业务中断，多部门终端无法办理业务，严重影响医院正常医疗秩序； 2. 系统与 HIS、EMR、PACS 等核心系统接口完全中断，导致业务数据无法传输，严重影响医院正常医疗秩序 3. 发生患者个人信息批量泄露、医疗数据被篡改/丢失等重大数据安全事件； 4. 系统被非法入侵、攻击，出现高危安全漏洞，威胁医院整体网络安全。	1. 10 分钟内必须响应，与采购人明确故障情况，出具应急处置方案； 2. 4 小时内派驻具备资质的技术人员到达现场； 3. 6 小时内完成故障修复，恢复系统核心业务正常运行； 4. 无法在时限内完全修复的，须提供临时应急方案保障业务连续性，直至系统完全恢复； 5. 故障处置完成后 24 小时内提交正式故障分析与复盘报告。
2	二级故障（严重）	1. 系统操作性能严重降级，核心功能响应延迟超 500%，严重影响医生操作与患者业务办理； 2. 核心科室、门诊 3 个及以上科室系统无法正常使用，影响大面积患者就医； 3. 系统出现数据异常、统计错误，影响医疗业务正常开展，存在数据安全隐患。	1. 30 分钟内必须响应，出具初步处置方案； 2. 6 小时内到达现场或通过安全远程方式完成故障处置； 3. 12 小时内完成故障修复，系统恢复正常运行； 4. 故障处置完成后 3 个工作日内提交故障分析报告。
3	三级故障（一般）	1. 系统非核心功能受损，仅影响单个科室/少量终端使用，医院核心业务可正常开展； 2. 系统出现局部数据异常、报	1. 30 分钟内必须响应，出具处置方案； 2. 12 小时内到达现场或通过远程方式完成故障处置；

		表统计偏差，不影响核心业务办理； 3.配套设备故障，不影响整体业务流程。	3. 24 小时内完成故障修复，闭环处置问题。
4	四级故障（轻微）	1. 系统出现一般性操作问题、界面显示异常，对患者就医、系统运行几乎无影响； 2. 医护人员提出的系统操作咨询、功能配置调整等非故障类服务请求。	1. 30 分钟内必须响应，提供技术指导与解决方案； 2. 24 小时内通过远程或现场方式完成处置； 3. 48 小时内完成问题闭环。

附件 3：信息系统售后运维服务质量评价标准

本标准为项目考核验收的唯一依据，满分 100 分，具体评分规则如下：

序号	评价项目分类			评分分值		评分标准
				分项分值	明细分值	
1	日常售后运维服务	信息系统故障问题解决的及时性	依据乙方在服务期内处理相应故障等级的响应时间与招标文件、投标文件与合同中相关内容完成情况进行评价。	10	3	1、服务期内出现一级故障响应时间超时大于 10 分钟以上扣【3】分/次；
					2	2、服务期内出现二级故障响应时间超时大于 30 分钟以上扣【1】分/次；
					2	3、服务期内出现三级故障响应时间超时大于 30 分钟以上扣【0.5】分/次；
					3	4、服务期内出现四级故障响应时间超时大于 30 分钟以上扣【0.3】分/次；
			依据乙方在服务期内处理相应故障等级的解决时间与招标文件、投标文件与合同中相关内容完成情况进行评价。	20	10	1、服务期内出现一级故障解决时间超时或未按要求时限解决问题大于 6 小时以上扣【6】分/次；
					4	2、服务期内出现二级故障解决时间超时或未按要求时限解决问题大于 12 小时以上扣【2】分/次；
					3	3、服务期内出现三级故障解决时间超时或未按要求时限解决问题大于 24 小时以上扣【0.5】分/次；
					3	4、服务期内出现四级故障解决时间超时或未按要求时限解决问题大于 48 小时以上扣【0.3】分/次；
		信息系统运维服务质量评价	依据招标文件、投标文件与合同中信息系统运维服务约定内容，对乙方在服务期内完成情况进行评价。	20	5	1、服务期内乙方是否按相关文件约定项目提供售后运维服务，依据日常工作记录评价。
					10	2、乙方对甲方日常登记或提出的售后问题解决情况，有无推诿、拖延等现象。
					5	3、售后运维服务工作记录完整情况。有无存在篡改、虚报工作记录等现象。
		数据库运维服务质量	依据招标文件、投标文件与合同中约定的相关服务内容，乙方运维人员工作完成情况进行评价。	5	2	1、服务期内定期巡检完成情况，巡检次数不少于 2 次。
					1	2、服务期内依据巡检情况为甲方提供合理化建议，或提供建设与整改方案。
					1	3、服务期内为甲方提供数据库优化服务的完成情况，次数不少于 1 次。
					0.5	4、服务期内乙方按合同约定的数据库

						服务项目完成情况。
					0.5	5、数据库运维服务各类记录完整，问题分析详细，解决及时。
		数据接口与报表更新服务	甲方原有系统接口与报表在日常应用中发现的问题解决情况。根据乙方解决的时效与质量综合情况评价。	5	3	1、系统接口程序与报表问题响应及时，通过远程或现场方式快速有效的解决问题。
					2	2、原有系统接口程序与报表因政策的变化，需调整或更新的，乙方能及时有效的提供相应的更新服务或方案。
2	系统升级更新服务	系统升级服务	结合系统升级服务相关工作记录，对乙方该项工作完成情况与服务质量进行评价。	5	2	1、升级服务项目管理组织能力情况，是否成立项目专班，组织架构合理，技术能力强。
					3	2、升级服务准备工作完善，信息收集全面，功能模块测试到位，升级过程无重大故障。
		服务质量	依据乙方提供的升级服务工作日志记录与服务质量调查表情况评价。	3	1	1、升级各工作日志记录完整，有测试报告、问题分析、实施方案。
					2	2、升级服务后续无遗留问题，使用部门评价达标率≥90%
3	网络与数据安全服务	网络安全服务	依据信息系统网络安全等保测评整改报告中涉及系统存在的问题整改完成情况评价。	6	1	1、是否成立技术专班，逐项细致分析问题，且依据整改报告制定整改方案。
					2	2、整改方案是否及时、有效落实到位。
					3	3、等保复测达标率≥80%。
		数据安全服务	依据国家相关信息系统数据安全标准，对乙方提供的数据安全服务进行评价。	5	2	1、是否为甲方建立数据安全保护机制，提供信息系统数据安全方面合理建议。
					3	2、是否通过技术方案保障甲方数据安全。
		数据信息保密	依据国家数据信息保密相关法律法规及保密协议约定的条款，综合对乙方数据信息保密工作进行评价。	6	1	1、乙方是否建立数据信息保密制度或相关保密机制。
					1	2、乙方与甲方是否签定保密协议。
					1	3、乙方是否与服务人员签定保密协议，且制定相关绩效考核制度。
					3	4、保密协议期内是否存在信息泄露事件，如发生重大泄密事件，除根据协议追究乙方法律责任外，数据信息保密项目所有分值扣除。
4	培训服务		依据服务采购合同，评价乙方在服务期内提供的培训服务质量。	5	2	1、依据合同是否制定的培训计划。
					3	2、培训计划落实情况，少一次扣【1】分/次。
5	服务满意度		依据甲方对乙方服务满意度调查表情况评价。	5	5	1、服务满意度≥90%。 2、服务期内无关于乙方工作人员服务质量相关的重大投诉案件。
6	项目管理评		依据信息系统管理部门	5	5	信息系统管理部门根据乙方日常项目

	价	对乙方在服务期内项目管理工作评价表情况综合评价。			管理工作及协调能力评价达“合格”以上。
	合计		100	100	